

CHARLA EDUCATIVA de la Asociación de Defensa del Consumidor – ADELCO –INGENIERIA EN CALIDAD

*Continuando la actividad iniciada hace 2 años de la integración de la **cátedra de Ingeniería en Calidad** de Ingeniería Industrial con los actores de la comunidad, hemos contado con la participación del **abogado Lisandro Temí Finochietti de ADELCO** quien nos dio una charla sobre los contenidos de la ley 24240 –LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR- y sus alcances aplicativos respecto de la responsabilidad civil aplicada a la fabricación de productos y prestación de servicios ,en el marco de formación de la materia INGENIERIA EN CALIDAD ,UNIDAD TEMATICA - RESPONSABILIDAD CIVIL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.*

Las Asociaciones de Consumidores, como es ADELCO son organizaciones no gubernamentales, independientes y objetivas, no solo velan por el cumplimiento de las leyes sino que buscan dar al consumidor información, educación, formación y lo representan.

Hace más de 60 años nació la primera asociación en Estados Unidos y prácticamente todos los países del mundo cuentan con una o más de ellas.

La mayoría, como ADELCO, forman parte de CONSUMERS INTERNATIONAL, una organización que nuclea a estas asociaciones y que tiene entidad consultiva en las NACIONES UNIDAS.

Entre las múltiples tareas que desarrolla una asociación de consumidores, la ley concede la posibilidad de iniciar acciones legales en nombre de los consumidores, cuando se encuentran afectados en forma objetiva sus intereses.

Por ejemplo, cuando se detecta que la pieza de un modelo de automóvil es defectuosa y puede causar un incendio en un vehículo, la asociación de consumidores puede entonces iniciar una acción legal en nombre de todos los consumidores que estén afectados, es decir, todos los dueños de ese modelo de automóvil.

Para ello no es necesario que cada uno de esos clientes, que pueden ser cientos o miles, dé su consentimiento para iniciar el juicio.

Estos temas son de suma importancia para la formación de los futuros ingenieros, dado el desarrollo de la industria argentina en la producción y especialmente en la sustitución de importaciones que promueve el gobierno nacional.

De los artículos de la ley surgen reglas que los comerciantes, empresarios, importadores, transportistas deben cumplir. Y también surgen sanciones en caso de incumplimiento.

En este punto es que entra en juego la importancia de la CALIDAD y su aplicación en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad robustos, que garanticen el cumplimiento de estos requisitos.

Por ejemplo, el tema de garantías (Art. 11 de la ley) puede impactar directamente en los resultados económicos de una empresa fabricante de productos en caso tener excesivas

devoluciones de productos a los que tenga que hacer frente .Sus costos de no calidad harán bajar su utilidad real y en algunos casos generar quebrantos

Mencionaremos algunas familias de productos donde existe reglamentación de obligatoriedad de certificación de los mismos antes de su ingreso al mercado de consumo:

Auto partes, juguetes, material eléctrico de baja tensión, artefactos de gas, elementos de protección personal, y otros.

Esto son sólo ejemplos de la importancia que hoy toma la calidad en la fabricación y prestación de servicios y especialmente en nuevos campos de incumbencia de los ingenieros.

Paralelamente se realizó un intercambio de preguntas por parte de los alumnos referentes a temas de uso cotidiano respecto de la aplicación de la ley (Ej. planes de compra vehículos, celulares, reclamo de garantías, etc.) que mostró el interés del alumnado y generó un clima de cordialidad entre los presentes.

Durante el año 2012 y dentro del marco de las actividades del **proyecto de investigación FLEXPYME** del Departamento de Ingeniería Industrial, en el punto referente a la capacitación, se organizara un seminario abierto a la comunidad (UTN–Empresas–público en general), sobre este tema.

Ing. Rómulo Tettamanzi

Director de la Cátedra de Ingeniería en Calidad

Director del Proyecto de Investigación FLEXPYME

Departamento de Ingeniería Industrial